

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul**

Perusahaan dituntut untuk dapat terus berkembang sehingga mampu menghadapi persaingan yang ada. Kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan merupakan satu hal yang sangat penting dalam persaingan. Kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan itu sendiri sangat dipengaruhi oleh tingkat mutu yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan. Semakin tinggi tingkat mutu yang diberikan perusahaan kepada pelanggan, maka akan semakin tinggi tingkat terpenuhinya kebutuhan pelanggan yang biasa dinyatakan oleh tingkat kepuasan pelanggan. Tetapi apabila terdapat kesenjangan antara tingkat mutu yang diberikan perusahaan dengan kebutuhan aktual pelanggan, maka akan timbul masalah ketidakpuasan pelanggan yang merupakan masalah mutu yang harus diselesaikan oleh perusahaan sebab dapat mengakibatkan hilangnya pelanggan yang dimiliki oleh perusahaan.

Konsumen menghendaki pelayanan yang diterima cepat dan baik, dan itu merupakan nilai dalam peningkatan kualitas dalam pelayanan. Konsumen sangat menginginkan pelayanan bermutu dari saat pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Konsumen sebagai penerima jasa berhak ikut menentukan kualitas pelayanan yang diterimanya. Konsumen yang merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan akan memberikan kesan negatif terhadap perusahaan. Kepuasan pelanggan menjadi tolak ukur perusahaan bagaimana hal ke depannya atau bahkan ada beberapa hal yang harus dirubah karena pelanggan merasa tidak puas atau dirugikan. Jika konsumen tidak puas tentunya konsumen tidak akan kembali lagi dan mungkin bisa juga mengeluhkan ketidakpuasannya kepada konsumen lain.

Pegadaian sebagai salah satu lembaga keuangan non perbankan yang memiliki peranan yang cukup penting demi terwujudnya kesejahteraan

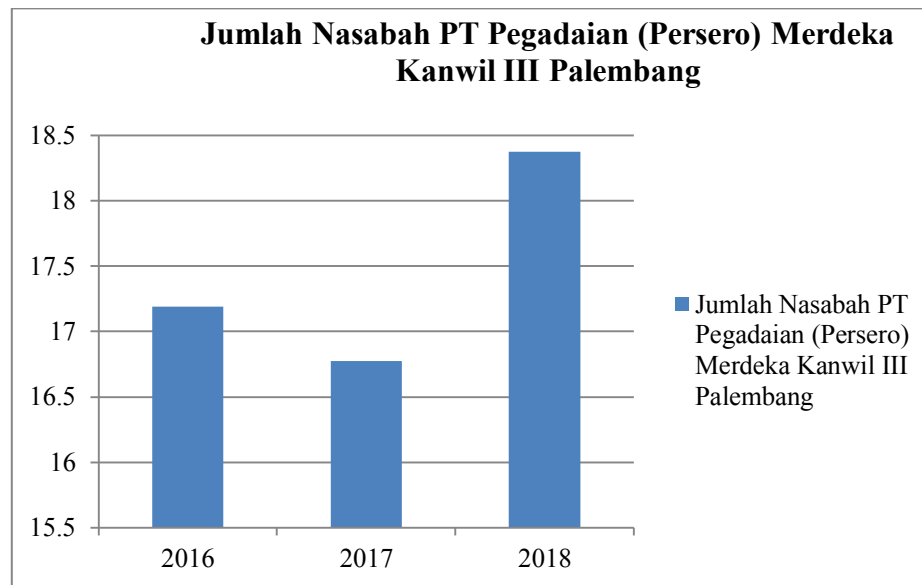
masyarakat, perlu lebih memusatkan perhatian pada pelanggan atau pemakai jasa gadai. Fokus masalah akan membuat tingkat kedekatan hubungan pegadaian dengan nasabahnya semakin kuat. Bagi perusahaan Umum Pegadaian, lima dimensi kualitas pelayanan tersebut telah dijadikan rujukan strategi pemasaran yang diterapkan oleh perusahaan dan merupakan kunci utama untuk meningkatkan kepuasan nasabah yang pada akhirnya berujung pada loyalitas nasabah.

Apakah faktor bukti Fisik (*Tangible*), Jaminan (*Assurance*), Kepedulian (*Emphaty*), Keandalan (*Reliability*), Keyakinan (*Confidence*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian (Persero) Merdeka Kantor Wilayah III Palembang. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah sebagai berikut : untuk membuktikan apakah kualitas pelayanan yang di ukur dengan bukti Fisik (*Tangible*), Jaminan (*Assurance*), Kepedulian (*Emphaty*), Keandalan (*Reliability*), Keyakinan (*Confidence*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian (Persero) Merdeka Kantor Wilayah III Palembang.

Kualitas pelayanan di PT Pegadaian (Persero) Merdeka Kantor Wilayah III Palembang merupakan hal yang sangat penting diterapkan, karena kualitas pelayanan adalah yang memenuhi harapan nasabah akan menimbulkan kepuasan dan adanya loyalitas terhadap penyedia jasa tersebut. Apabila pelayanan yang diharapkan telah diterima oleh nasabah, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut berkualitas atau memuaskan, sebaliknya pelayanan yang diterima kurang dari yang diharapkan, maka pelayanan tersebut kurang memuaskan atau tidak berkualitas.

Pada tahun 2016 jumlah nasabah sebesar 17.561 lebih tinggi dari tahun 2017 yang berjumlah sebesar 16.729 artinya pada tahun 2017 mengalami penyusutan nasabah dan jumlah nasabah meningkat kembali pada tahun berikutnya sebesar 18.375 yaitu tahun 2018.

**Gambar 1.1**  
**Data Nasabah PT Pegadaian (Persero) Merdeka Kantor Wilayah III**  
**Palembang**



Sumber : PT Pegadaian (Persero) Merdeka Kanwil III Palembang, 2019

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yang diberikan PT Pegadaian (Persero) Merdeka Kantor Wilayah III Palembang, yaitu dengan cara melakukan penelitian berjudul **“Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Dan Kepuasan Nasabah Pada PT Pegadaian (Persero) Merdeka Kantor Wilayah III Palembang”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang pemilihan judul yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah yang akan penulis kemukakan adalah:

1. Apakah kualitas jasa yang dilaksanakan pada PT Pegadaian sudah sesuai dengan harapan yang diinginkan dan kenyataan yang diterima nasabah?

2. Bagaimanakah tingkat kepuasan nasabah dan indikator kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan dari PT Pegadaian (Persero) Merdeka Kantor Wilayah III Palembang, dilihat dari *Important Performance Analysis* (IPA)

### **1.3 Ruang Lingkup Pembahasan**

Dalam penulisan ini, penulis membatasi ruang lingkup pembahasan masalah agar dalam pembahasan yang ada akan lebih terarah dan tidak terjadi penyimpangan. Untuk itu penulis membatasi ruang lingkupnya hanya 5 dimensi kualitas pelayanan jasa yaitu: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

### **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penulisan laporan akhir ini adalah:

- a. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan jasa bagi kepuasan nasabah pada PT Pegadaian (Persero) Merdeka Kantor Wilayah III Palembang
- b. Untuk mengetahui dimensi manakah yang paling dominan bagi kepuasan nasabah PT Pegadaian (Persero) Merdeka Kantor Wilayah III Palembang

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penulisan laporan akhir ini adalah:

1. Menambah wawasan pengetahuan mengenai kenyataan yang berkaitan dengan bidang pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah.
2. Dapat memberikan informasi bagi perusahaan mengenai pelayanan yang baik terhadap nasabah.

## **1.5 Metodologi Penelitian**

### **1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian**

Penulis membatasi ruang lingkup penelitian agar dalam pembahasan permasalahan akan lebih terarah dan tidak terjadi penyimpangan. Penulis melakukan penelitian mengenai Tingkat kualitas pelayanan pada PT Pegadaian (Persero) Kantor Wilayah III Palembang, yang beralamat di Jalan Merdeka No. 11 Palembang.

### **1.5.2 Jenis dan Sumber Data**

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penulisan laporan ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh dengan survei lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data original (Sugiono, 2015:38). Data yang dikumpulkan secara langsung dari objek penelitian dengan cara membagikan kuesioner kepada nasabah PT Pegadaian (Persero) Kantor Wilayah III Merdeka Palembang.

#### **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan oleh lembaga pengumpulan data dan dipublikasikan kepada masyarakat pengguna data (Sugiono, 2015:39). Data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi dan dapat diperoleh dari studi pustaka dan internet.

### **1.5.3 Teknik Pengumpulan Data**

Penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data dalam penulisan laporan ini dapat menyelesaikan permasalahan yang diteliti.

Metode pengumpulan data yang penulis gunakan dalam mengumpulkan data dan informasi untuk penulisan laporan penelitian ini, yaitu:

1. Riset Lapangan (*Field Research*)

Melakukan penelitian lapangan untuk memperoleh data atau informasi secara langsung adalah dengan cara sebagai berikut:

a. Kuisioner

Kuisioner merupakan instrumen untuk pengumpulan data, dimana partisipan atau responden mengisi pertanyaan dan pernyataan yang diberikan oleh peneliti.

Pengumpulan data melalui kuisioner ini dapat lebih mudah karena dapat dikerjakan oleh satu orang responden yang kadang sulit dijumpai. Dalam hal ini penulis memberikan kuisioner kepada nasabah PT Pegadaian (Persero) Kantor Wilayah III Palembang.

b. Wawancara Mendalam (*In-depth Interview*)

Wawancara mendalam (*In-depth Interview*) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara.

c. Riset Kepustakaan (*Library Research*)

Yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis dengan cara mempelajari dan mengumpulkan data dari buku-buku untuk mendapatkan keterangan teoritis sebagai bahan masukan penelitian yang terdapat pada objek yang diteliti tentang Kualitas pelayanan yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan jasa Pelayanan pada PT Pegadaian (Persero) Kantor Wilayah III Palembang.

#### 1.5.4 Metode Analisa Data

Penulis menggunakan metode analisa data kualitatif dan kuantitatif.

##### a. Metode Kualitatif

Menurut Sugiyono (2016:402), data kualitatif adalah bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis.

##### b. Metode Kuantitatif

Menurut Sugiyono (2016:28), data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan/*Scoring*.

Data kuantitatif didapat melalui perhitungan dari jawaban responden dalam kuisisioner berdasar pada Skala Likert.

**Tabel 1.1**  
**Pengukuran dengan menggunakan skala likert**

Pernyataan	Jawaban Kualitas	Jawaban Kepuasan	Bobot Nilai
Sangat Setuju	SS	SP	5
Setuju	S	P	4
Netral	N	CP	3
Tidak Setuju	TS	TP	2
Sangat Tidak Setuju	STS	STP	1

Sumber: Yusi, (2016:9)

Menurut Riduwan dan Akdon (2013:18), rumus yang digunakan untuk persentase adalah sebagai berikut:

$$IS = \frac{\text{Total Skor Penelitian}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

Keterangan:

Total Skor Penelitian = Jawaban Responden x Bobot Nilai

Skor Ideal = Skala Nilai Tertinggi x Jumlah Responden

Hasil perhitungan persentase jawaban tersebut kemudian akan diinterpretasikan berdasarkan kriteria interpretasi skor/angka yang telah ditentukan.

**Tabel 1.2**  
**Dasar Interpretasi Skor Item dalam Variabel penelitian**

Skor/Angka	Interpretasi
0% - 20%	Sangat Lemah
21% - 40%	Lemah
41% - 60%	Cukup
61% - 80%	Kuat
81% - 100%	Sangat Kuat

Sumber: *Riduwan dan Akdon* (2013:18)

### 1.5.5 Populasi dan Sampel

#### a. Populasi

Menurut Sugiyono (2018:136) Populasi adalah keseluruhan element yang akan dijadikan wilayah generalisasi.

Subyek dalam penelitian ini adalah Nasabah yang menggunakan layanan jasa pada PT Pegadaian (Persero) Kantor Wilayah III Palembang.

#### b. Sampel

Menurut Sugiyono (2014:65), “sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian”. Maka dalam penulisan laporan ini yang dijadikan sampel adalah nasabah PT Pegadaian (Persero) Merdeka Kantor Wilayah III Palembang.

Untuk menetapkan besarnya sampel (*sampel size*) dalam penelitian ini didasarkan pada perhitungan yang dikemukakan oleh Slovin dan Husein Umar (2003:146) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$



Keterangan:

$n$  = sampel

$N$  = Populasi

$e$  = Saraf kesalahan (error)

Berdasarkan rumus tersebut, maka jumlah sampel yang di ambil dalam penelitian ini adalah

$$n = \frac{18.375}{1 + 18.375 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{18.375}{1 + 18.375 (0,01)}$$

$$n = \frac{18.375}{18.376}$$

$$n = 99,9 \text{ (100 Responden)}$$

Sampel yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini yaitu sebanyak 100 orang nasabah.

### 1.5.6 Alat Analisis Data

#### ***Importance Performance Analysis (IPA)***

*Importance Performance Analysis* pertama kali dikenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kalitas produk/jasa yang dikenal dengan *quarandt analysis* Menurut Brandt, 2000 dan Lutu & Everett, 2000 dalam (Lupiyoadi & Ikhsan, 2015).

Menurut John A. Martila dan Jhon C. James dalam Supranto (2001), menyebutkan prosedur dan pengukuran Importance Performance Analysis (IPA) adalah sebagai berikut.

1. Menghitung nilai kesesuaian untuk menentukan proritas perbaikan kinerja dalam meningkatkan kepuasan nasabah dengan rumus:

$$TKi = \frac{x_i}{y_i} \times 100\%$$

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian

Xi = Skala penilaian kinerja perusahaan

Yi = Skala penilaian kepentingan nasabah

Interpretasi dari tingkat kesesuaian diantara 95% - 100%, maka dikatakan baik. Tingkat kesesuaian antara 70% - 84%, maka dikatakan cukup baik, dan tingkat kesesuaian dibawah 70%, dikatakan tidak baik.

2. Mengukur tingkat kepuasan nasabah atas kinerja dengan tingkat kinerja dilambangkan dengan huruf x, sedangkan tingkat harapan dilambangkan dengan y.

Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut.

$$\bar{x} = \frac{\sum x_i}{n} \text{ dan } \bar{y} = \frac{\sum y_i}{n}$$

Keterangan:

x = Skala rata-rata tingkat kepuasan kinerja internet banking

y = Skala rata-rata tingkat kepentingan

n = Jumlah responden

3. Membagi diagram kartesius menjadi empat bagian dengan cara menghitung rata-rata dari rata-rata skala tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan atau harapan. Untuk mengetahui posisi tersebut, maka digunakan diagram kartesius. Langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

- a. Langkah pertama

Mencari skala rata-rata tingkat kualitas layanan internet *banking* dengan rumus:

$$\bar{x} = \frac{\sum x_i}{n}$$

Keterangan:

x = kala rata-rata tingkat kualitas layanan

xi = Indikator atau variabel-variabel yang mewakili masing-masing dimensi

$\Sigma x_i$  = Jumlah seluruh variabel-variabel yang mewakili masing-masing dimensi

$n$  = Jumlah responden

b. Langkah kedua

Mencari skala rata-rata tingkat kepentingan/harapan nasabah dengan menggunakan rumus:

$$\bar{y} = \frac{\Sigma y_i}{n}$$

Keterangan:

$\bar{y}$  = Skala rata-rata tingkat kepentingan nasabah

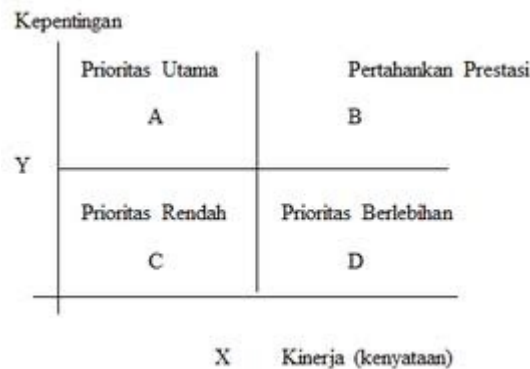
$y_i$  = Indikator atau variabel-variabel yang mewakili masing-masing dimensi

$\Sigma y_i$  = Jumlah seluruh variabel-variabel yang mewakili masing-masing dimensi

$n$  = Jumlah responden

Nilai  $x$  dan  $y$  dijadikan dasar untuk menentukan posisi responden dalam diagram kartesius. Posisi responden tersebut dapat diketahui melalui perpotongan antara  $\bar{x}$  dan  $\bar{y}$ . sementara untuk menentukan absis dan ordinat yang membentuk diagram kartesius dicari melalui  $\bar{x}$  dan  $\bar{y}$ .

dalam menggambar diagram kartesius penulis menggunakan bantuan Software Pengolah data yaitu SPSS Versi 24, adapun diagram kartesius sebagai berikut:



Sumber : (Lupiyadi & Ikhsan, 2015)

Gambar 1.2 Diagram Kartesius

Keterangan:

- a. Kuadran A menunjukkan variabel yang dianggap memengaruhi kepuasan konsumen dan dianggap sangat

penting. Tetapi perusahaan belum dapat melaksanakan sesuai keinginan konsumen.

- b. Kuadran B menunjukkan variabel yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting untuk memuaskan konsumen
- c. Kuadran C menunjukkan variabel yang dianggap kurang penting dan kurang memuaskan konsumen.
- d. Kuadran D menunjukan variabel yang memuaskan, tetapi pelaksanaannya terlalu berlebihan dan dianggap kurang penting oleh konsumen.

### **1.5.7 Variabel Penelitian**

#### **a. Definisi Konsep**

Konsep yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kajian yang menganalisis dimensi-dimensi dari kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman dalam (Tjiptono, 2014), dimensi-dimensi tersebut ialah:

- 1. Tangible, atau bukti fisik
- 2. Reliability, atau kehandalan
- 3. Responsiveness, atau ketanggapan
- 4. Assurance, atau jaminan dan kepastian
- 5. Emphaty, yaitu memberikan perhatian.

#### **b. Definisi Operasional**

Dalam setiap indikator yang akan diteliti, tentunya memiliki variable yang menjelaskan secara lebih detail konsep dari setiap indikator yang akan diteliti. Adapun penjelasannya dapat dilihat pada tabel berikut ini

### **1.5.8 Uji Validitas dan Realibilitas Variabel**

#### **a. Uji Validitas**

Uji Validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel, yang mana hasil dari  $r$  hitung dibandingkan dengan  $r$  tabel  $df = n-2$  dengan sig 5%. Jika  $r$  tabel  $< r$  hitung maka valid. (Sujarweni, 2016:239).

#### **b. Uji Reliabilitas**

Reliabilitas (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika nilai Alpha  $> 0,70$  maka reliabel. (Sujarweni, 2016:239).

